

Páginas amarillas para apoyo organizacional y gestión del conocimiento del talento humano

Autores:

Filippi Sánchez, Ailé Carelén

aile@biblio.com.ve

González, Mariana

mariana@biblio.com.ve

Meza, Yonel

yonel@biblio.com.ve

Resumen La Gestión del Conocimiento identifica y administra el capital intelectual de una organización, su propósito es maximizar el potencial y las capacidades del Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional. Las páginas amarillas son una herramienta para gestionar e identificar el conocimiento.

Palabras clave Gestión del conocimiento, Páginas amarillas, Capital intelectual de innovación

Abstract Knowledge Management identifies and handles the intellectual capital of an organization. Its main purpose is to maximize the potential and capabilities of Human Capital, Structural Capital and Relational Capital. The yellow pages are one tools to manage and identify knowledge.

Key words Knowledge management, yellow pages, innovation Intellectual Capital

Gestión del Conocimiento

Según Carrión (s.f.) la Gestión del Conocimiento es *el conjunto de procesos y sistemas que permiten que el **capital intelectual** de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente (en el menor espacio de tiempo posible), con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo*".

La base de la *gestión del conocimiento* es el *capital intelectual*, según Euroforum (1998) se puede definir como *el conjunto de Activos Intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro*. Al ser intangibles se demuestra la importancia de lograr mecanismos de medición y de socialización de

su valor.

El *capital intelectual*, según Alvarado (2003) se clasifica en:

1. *Capital humano* se refiere al conocimiento, know how, habilidades, educación, experiencia y actitudes del personal de una organización. Siendo estos activos propiedad de los individuos.
2. *Capital estructural* se refiere a la estructura formal e informal, a los métodos, procesos y procedimientos, al I+D y a la cultura organizacional. Estos activos son propiedad de la organización y en algunos casos pueden estar protegidos legalmente.
3. *Capital relacional* se refiere a la

relación con clientes, proveedores, bancos y accionistas, acuerdos de cooperación, alianzas, marcas comerciales y a la imagen. Estos activos también son propiedad de la organización y también pueden estar protegidos legalmente.

La *gestión del conocimiento* reconoce la importancia del *capital humano* y es a él a quien debe orientarse para lograr el beneficio individual y organizacional.

Dentro de la *gestión del conocimiento* se tienen dos categorías: tácito y explícito. Ambos relacionados con el *capital intelectual* (*humano, estructural y relacional*).

La gráfica que sigue representa un mapa de algunas facetas del conocimiento.



Ilustración 1: Mapa de algunas facetas dominantes del conocimiento (Tiwana, 2008)

Adicionalmente el conocimiento podemos dividirlo en:

1. *Tipo* modelo de conocimiento
 - Tecnológico
 - Negocio
 - Ambiental
2. *Foco* donde se concentra el conocimiento
 - Operacional
 - Estratégico
3. *Complejidad* manera de transmitir el conocimiento
 - Explícito
 - Tácito
4. *Caducidad* perdida de vigencia o validez del conocimiento

- Baja
- Alta

Este último punto es un elemento que se debe considerar en todo proceso de gestión del conocimiento, ya que la información puede perder su vigencia ante el cambio continuo de la tecnología y del mercado.

Según Alvarado (2003) en un organización existen dos tipos de competencias en el *capital intelectual*:

1. *Capital intelectual de operaciones* se organizan a través de las unidades de negocios.
2. *Capital intelectual de innovación* se organizan por medio de los proyectos.

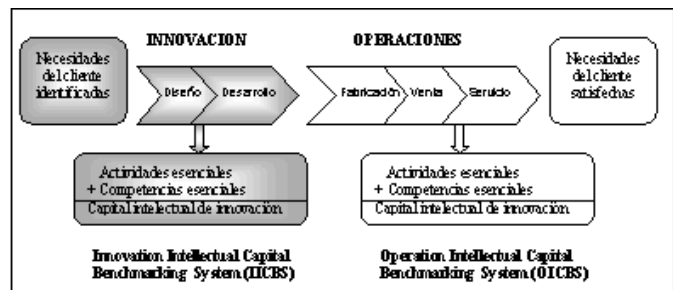


Ilustración 2: Cadena de valor del proceso de negocio (Alvarado, 2003)

Considerando que el capital intelectual de innovación está orientado a proyectos, se tomará como caso de estudio la propuesta de desarrollo de unas páginas amarillas para este capital.

Las *páginas amarillas* son una base de datos o directorio en la que se recogen las materias y/o competencias sobre las que tiene conocimiento cada persona y el grado en que las domina.

Sistema de páginas amarillas para el capital intelectual de innovación

Para el diseño de unas páginas amarillas se deberían llevar a cabo las siguientes fases:

Fase I Identificar áreas de innovación en la organización

Dentro de una organización hay que diferenciar y separar las áreas de innovación de las de operaciones, dado que el enfoque

planteado es para las unidades que trabajan en proyectos.

- Obtener el organigrama de la organización
- Reconocer en el proceso de negocio de la organización las áreas y/o unidades de innovación
- Identificar sus funciones dentro de la estructura del negocio

Fase II *Elaborar mapa del conocimiento y competencias*

Una vez conocidas e identificadas las unidades de innovación se debe investigar las áreas del conocimiento y las competencias que tienen y debe tener el personal que labora ahí.

- Establecer el conocimiento necesario para el negocio de la organización
- Establecer las competencias necesarias para el negocio de la organización
- Elaborar una encuesta en base a las áreas del conocimiento y las competencias que deben tener los integrantes de las unidades de innovación
- Coordinar con el departamento de RRHH toda la información personal y académica necesaria del personal que participará en la encuesta

Fase III *Aplicar encuesta por área de conocimiento y competencia*

Para recabar los datos necesarios para el desarrollo de las páginas amarillas se debe aplicar la encuesta que esta dividida en dos partes: área del conocimiento y competencias.

- Aplicar la encuesta al personal de las unidades de innovación
- Validar con los jefes de cada unidad las respuestas dados por sus supervisados
- Realizar entrevista al personal de las unidades de innovación una vez obtenida la validación por parte de sus supervisores para así asegurar que los datos son correctos

Fase IV *Desarrollar sistema informático de páginas amarillas*

En esta fase interviene el personal especializado en desarrollo de sistemas para la elaboración de las páginas amarillas.

Características técnicas

La aplicación será diseñada con el framework Symfony 1.2, utilizando PHP 5 como lenguaje de programación, empleando ORM propel 1.3 y utilizando un servidor de base de datos Mysql 5.

Funcionalidades de las páginas amarillas

Se debe crear una interfaz administrativa donde se pueda cargar toda la información de la Fase III.

Las principales funcionalidades de las páginas amarillas serán:

- Reconocer quién tiene el dominio
- Identificar las competencias del personal
- Establecer un plan de aprendizaje y mejora continua
- Tener los datos de contacto del personal calificado
- Evitar la caducidad de la información ya que esta se estará generando y actualizando entre los pares

Para localizar la información de manera efectiva, las búsquedas estarán organizadas por:

- Área del conocimiento
- Competencias
- Cargo de la organización
- Unidad de innovación
- Proyectos en el que se haya participado dentro de la organización
- Nombre y Apellido
- Filtro para todas las búsquedas anteriores

Conclusión

La gestión del conocimiento encierra el uso y aprovechamiento del capital intelectual, siempre para el beneficio individual y organizacional.

La importancia de tener unas **Páginas Amarillas** de personas con conocimientos actuales y específicos sobre el negocio de la organización permite que la información sea fácilmente localizable y que el conocimiento no caduque, mientras exista más sociabilización el aprendizaje será mayor.

Fuentes consultadas

ALVARADO, L (2003). **La gestión del conocimiento y la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la creación de valor en los proyectos de innovación.** Consultado: abril 01, 2010, disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/valinn.htm>

CARRIÓN, J. (s.f.). **Gestión del conocimiento.** En: Gestión del conocimiento.com. Consultado: abril 01, 2010, disponible en http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_gestion_del_conocimiento.htm

EUROFORUM (1998), **Medición del Capital Intelectual. Modelo Intelec,** IUEE, San Lorenzo del Escorial (Madrid)

MALVINO, S. y Serra, R. (2006). **La importancia de la gestión del conocimiento y el desarrollo del capital humano en las organizaciones del siglo XXI.** Consultado: mayo 31, 2010, disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/modelo-intervencion-gestion-conocimiento.htm>

PEREZ, L. y PALOMONI, L. (2008). **Gestión del conocimiento y tendencias actuales.** Consultado: mayo 31, 2010, disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/gestion-conocimiento-tendencias-actuales/gestion-conocimiento-tendencias-actuales.shtml>

TIWANA, A (2008). **The knowledge management toolkit.** USA: Pearson Education, Inc.